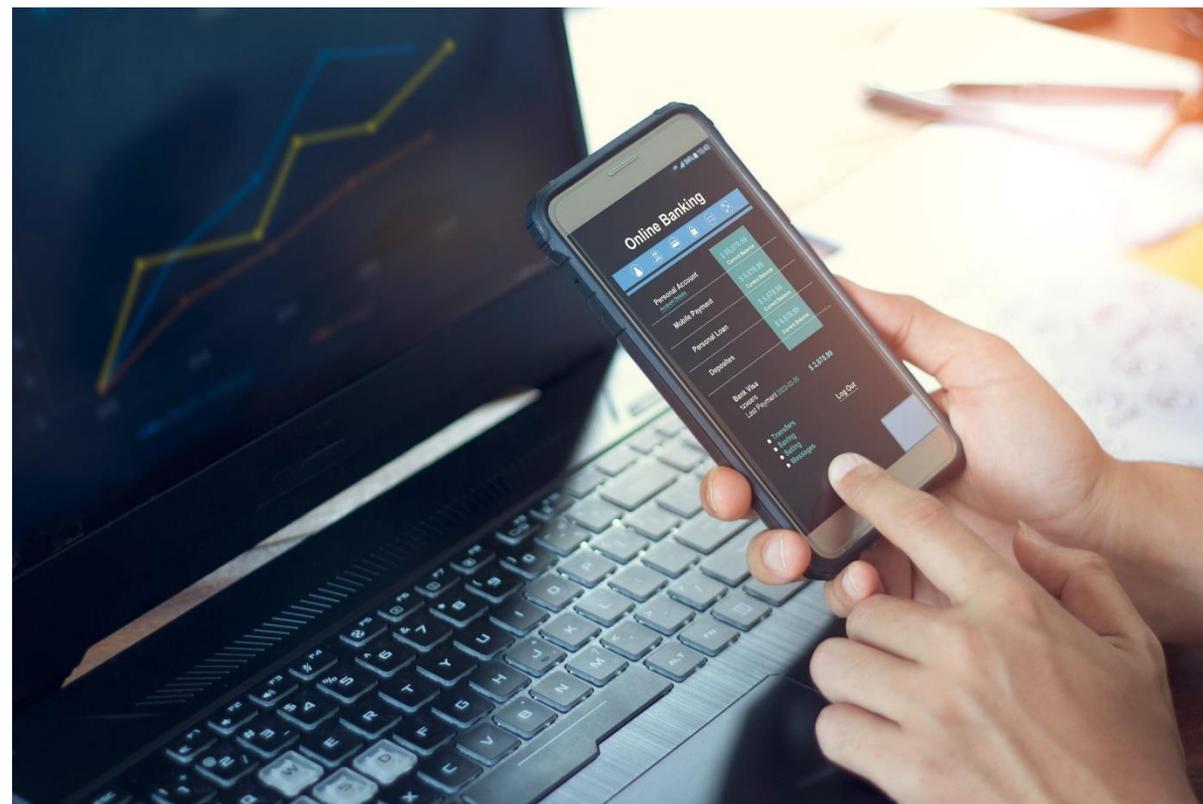


# Les Français, leur banque, leurs attentes

(3<sup>ème</sup> vague)



DECEMBRE 2021

#### Contacts Ifop

Frédéric DABI, Directeur Général Adjoint de l'Ifop : [frederic.dabi@ifop.com](mailto:frederic.dabi@ifop.com)

Marion CHASLES-PAROT, Directrice d'étude : [marion.chasles-parot@ifop.com](mailto:marion.chasles-parot@ifop.com)

Antoine CHATELET, Chargé d'Etudes : [antoine.chatelet@ifop.com](mailto:antoine.chatelet@ifop.com)

# La méthodologie

Qui ?

L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **4000** personnes, représentatif de la **population française âgée de 18 ans et plus**.

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interviewée) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Comment ?

Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne

Quand ?

Terrain du 1er au 13 décembre 2021.

*Rappel Novembre 2020 : Etude Ifop pour la FBF menée auprès d'un échantillon de 4009 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, par questionnaire auto-administré en ligne du 27 octobre au 4 novembre 2020 selon la méthode des quotas.*

*Rappel Novembre 2018 : Etude Ifop pour la FBF menée auprès d'un échantillon de 2014 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, par questionnaire auto-administré en ligne du 23 au 29 novembre 2018 selon la méthode des quotas.*

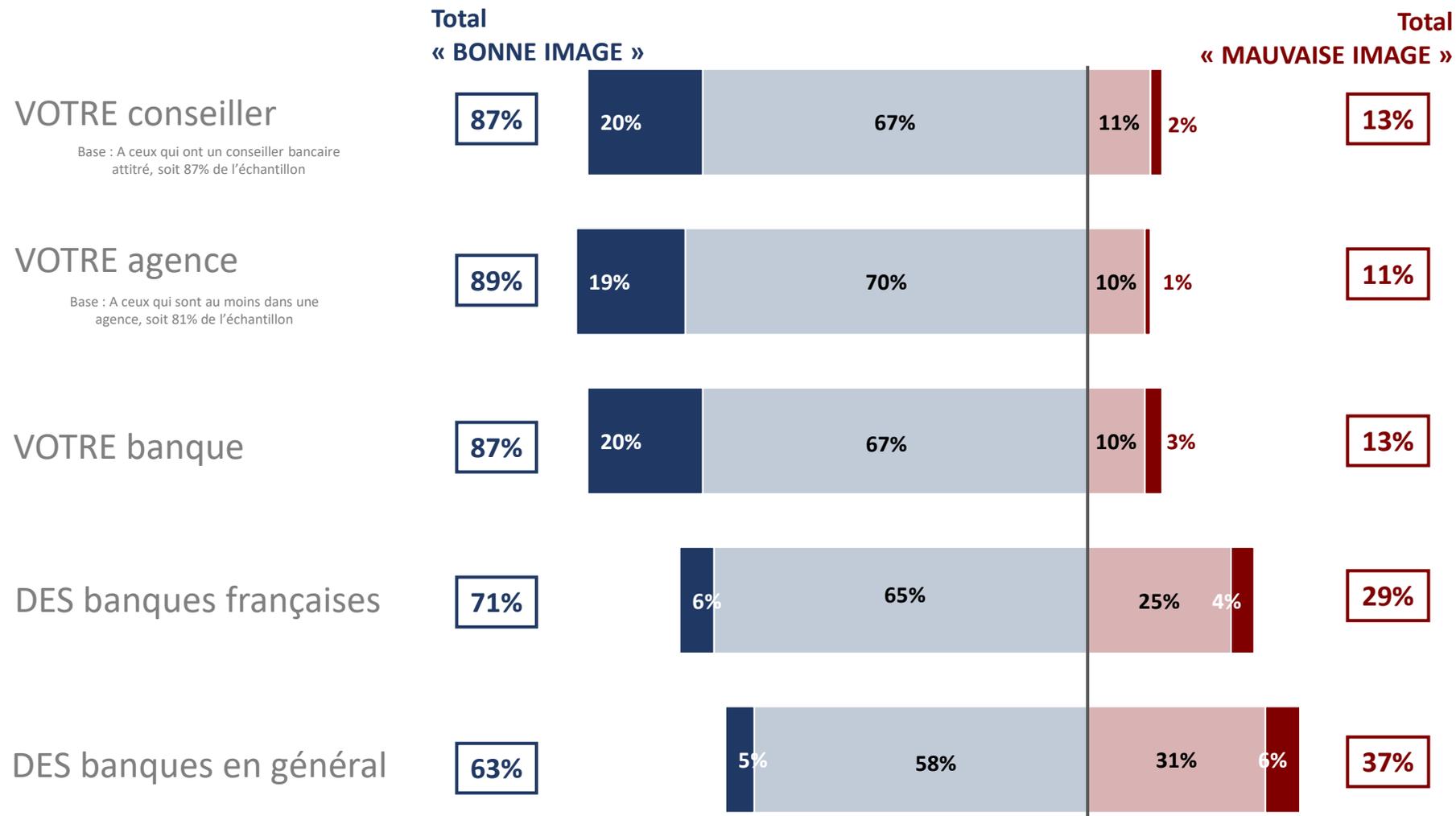
*Remarque : La variable « niveau de vie » correspond au revenu disponible du ménage divisé par le nombre d'unités de consommation (ou « UC », qui dépend du nombre d'adultes et d'enfants composant le foyer). Il est ici calculé selon la méthode utilisée par l'Insee et l'OCDE.*

*Notes de lecture :*  /  Désignent des écarts significativement supérieurs/inférieurs à la moyenne. Lorsque les résultats ne sont pas entourés, cela signifie qu'ils ne se distinguent pas significativement (seuil de confiance à 95%) de la moyenne.

 -XX  +XX Désignent des évolutions significativement supérieures/inférieures par rapport aux années précédentes.

# La très bonne image qu'ont les Français à l'égard de leur conseiller, de leur agence bancaire et de leur banque se maintient encore cette année (plus de 87%)

Question : Diriez-vous que vous avez une très bonne, plutôt bonne, plutôt mauvaise, très mauvaise image de ... ?



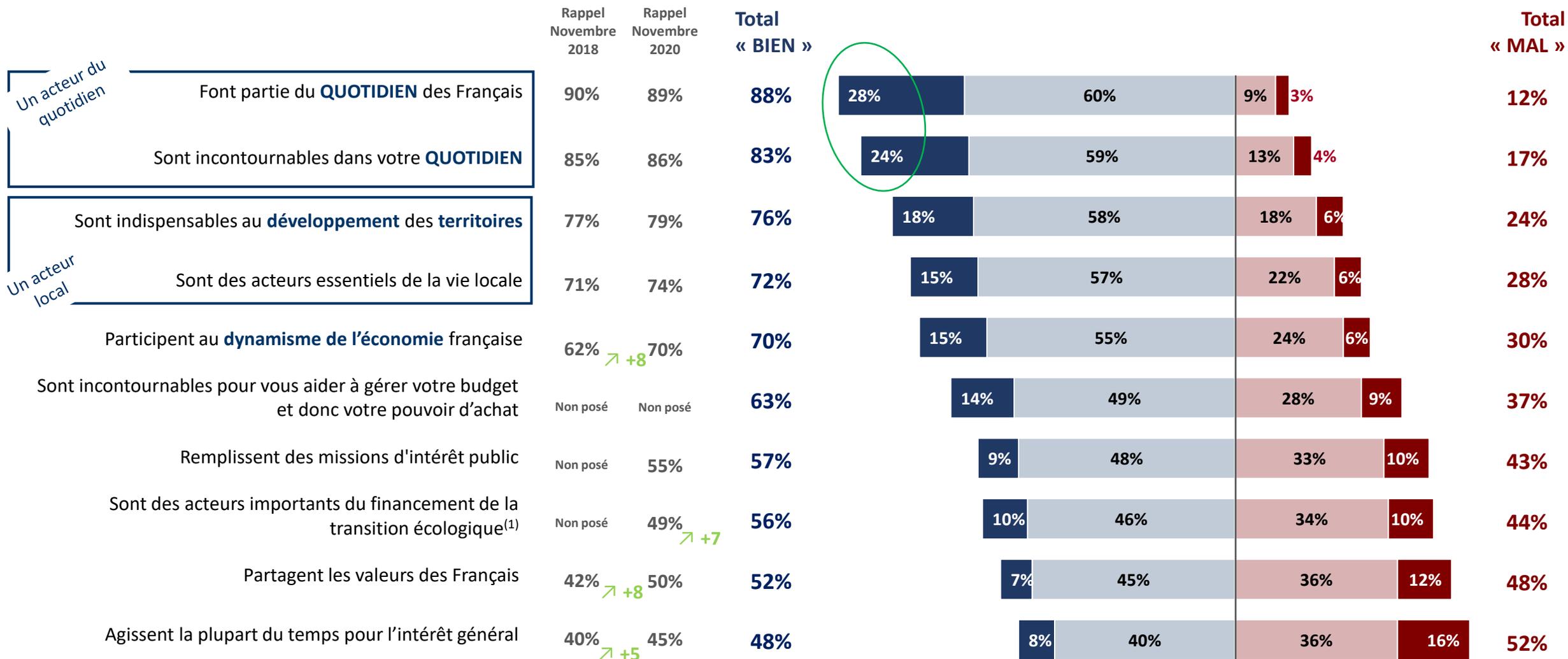
ÉVOLUTIONS  
« Total BONNE IMAGE »



# La participation des banques à la vie locale est comme les années passées largement reconnue, moins leur engagement pour l'intérêt général

Question : Pour chacune des caractéristiques suivantes, diriez-vous qu'elle s'applique très bien, assez bien, assez mal ou très mal aux banques d'aujourd'hui ?

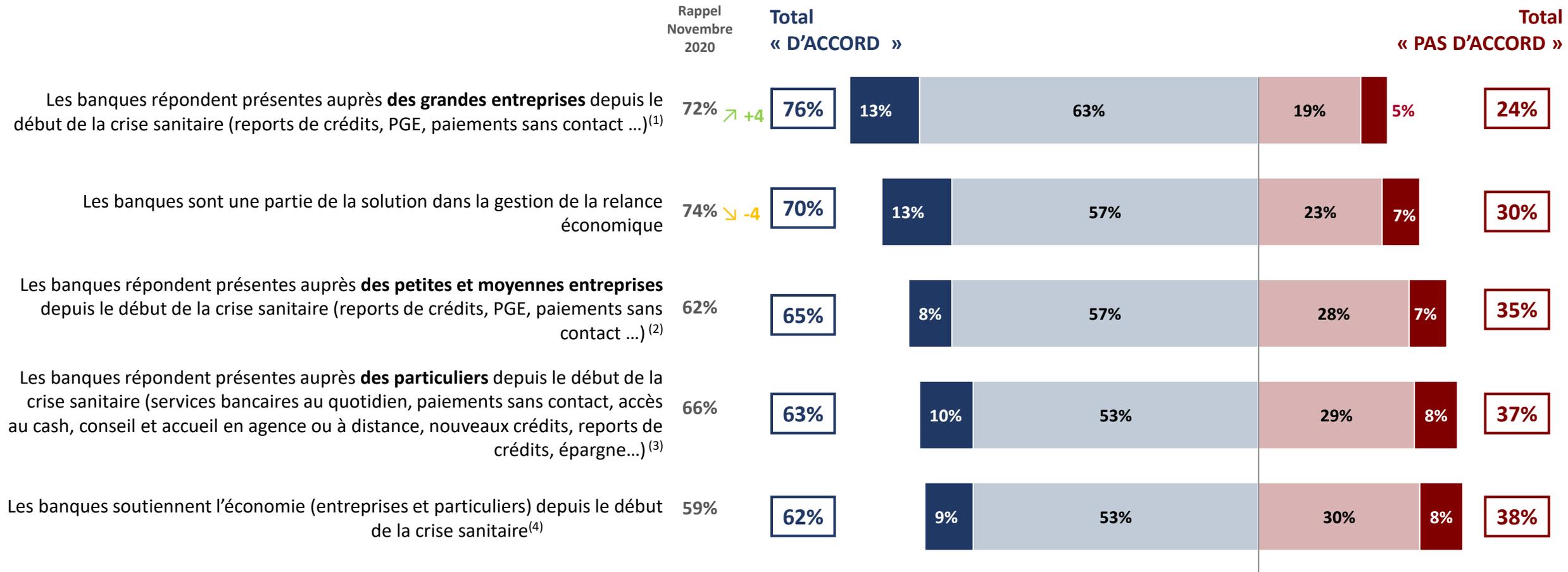
Les banques aujourd'hui en France...



(1) En 2020, l'item était « Sont des acteurs de premier plan de la transition écologique ». Les évolutions sont donc à interpréter avec une grande prudence.

# Les Français reconnaissent le soutien apporté par les banques pendant la crise sanitaire, et notamment à destination des grandes entreprises françaises

Question : Pour chacune des phrases suivantes, vous allez dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord, pas du tout d'accord?



■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas d'accord du tout

<sup>(1)</sup>En 2020, l'item était « Les banques ont répondu présentes auprès des grandes entreprises depuis le début de la crise sanitaire (reports de crédits, PGE, paiements sans contact ...) ». Les comparatifs sont donc à interpréter avec prudence.

<sup>(2)</sup>En 2020, l'item était « Les banques ont répondu présentes auprès des PME depuis le début de la crise sanitaire (reports de crédits, PGE, paiements sans contact ...) ». Les comparatifs sont donc à interpréter avec prudence.

<sup>(3)</sup>En 2020, l'item était « Les banques ont répondu présentes auprès des particuliers depuis le début de la crise sanitaire (services bancaires au quotidien, paiements sans contact, accès au cash, conseil et accueil en agence ou à distance, nouveaux crédits, reports de crédits, épargne...) ». Les comparatifs sont donc à interpréter avec prudence.

<sup>(4)</sup>En 2020, l'item était « Les banques ont soutenu l'économie (entreprises et particuliers) depuis le début de la crise sanitaire ». Les comparatifs sont donc à interpréter avec prudence.

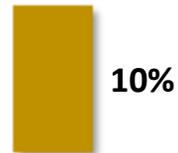
# La très nette préférence pour une banque permettant à chacun de choisir entre services digitaux et agences en fonction de ses besoins se maintient

Question : Et finalement, pour vous, la banque idéale c'est ... ?

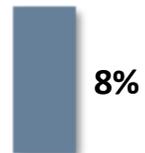
Une banque qui laisse la possibilité à ses clients de recourir à des services sur internet et en agence en fonction de ses besoins



Une banque qui propose uniquement à ses clients ses services en agence physique

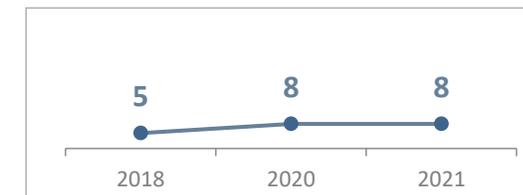
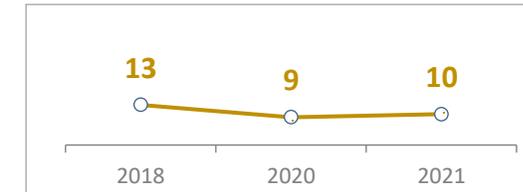
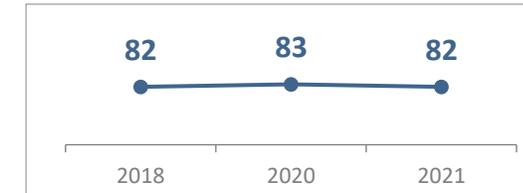


Une banque qui propose uniquement à ses clients des services digitaux



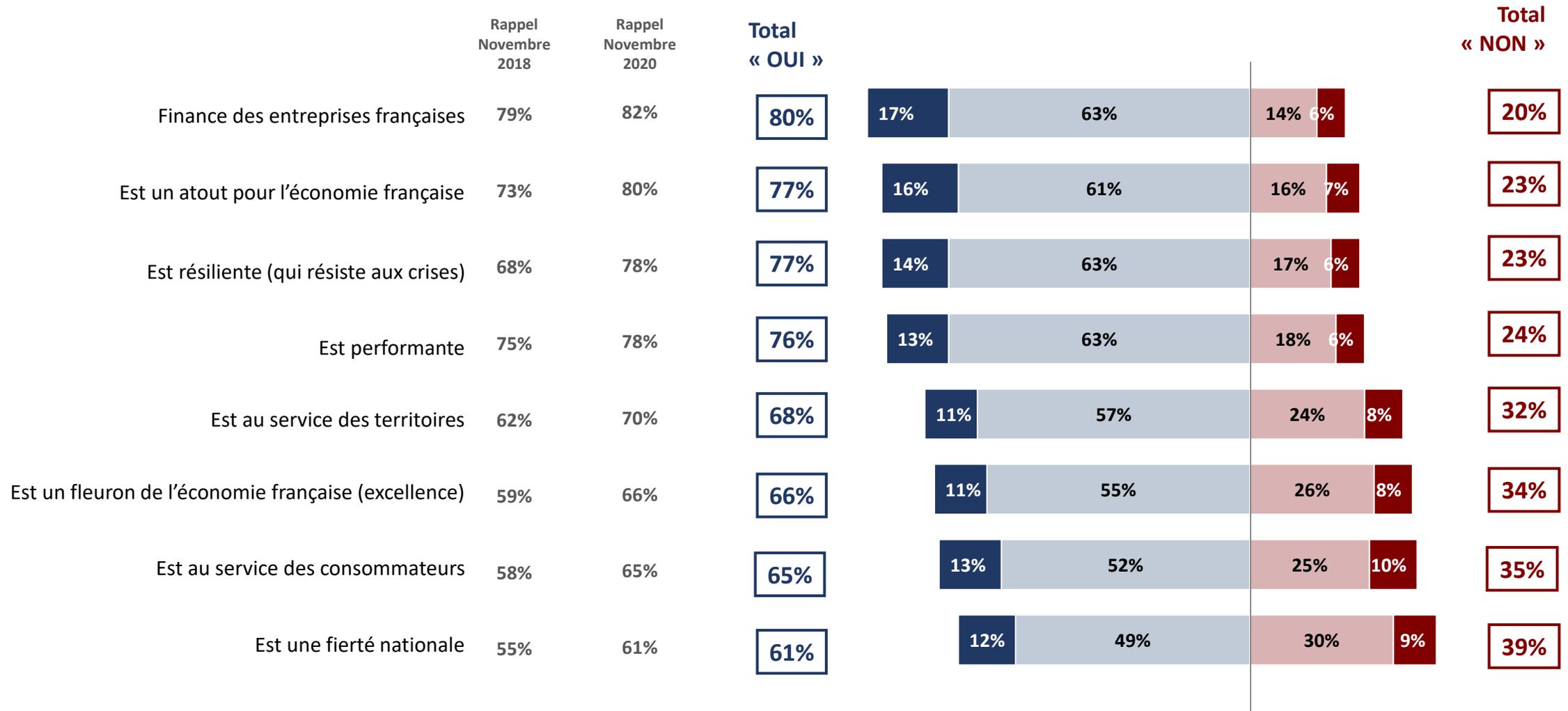
- + Homme : 9% / - Femme : 7%
- + Moins de 35 ans : 16% / - 35 ans et plus : 6%
- + IDF : 11% / - Province : 7%
- + A eu des problèmes avec sa banque : 16%

## ÉVOLUTIONS



# L'image de l'industrie bancaire française profite toujours des actions menées (financement, soutien, service) et de sa résilience perçue durant la crise sanitaire

Question : Pour chacun des qualificatifs suivants, diriez-vous qu'il s'applique bien ou non au secteur de la banque, à l'industrie bancaire en France ?  
Pour vous, l'industrie bancaire française...

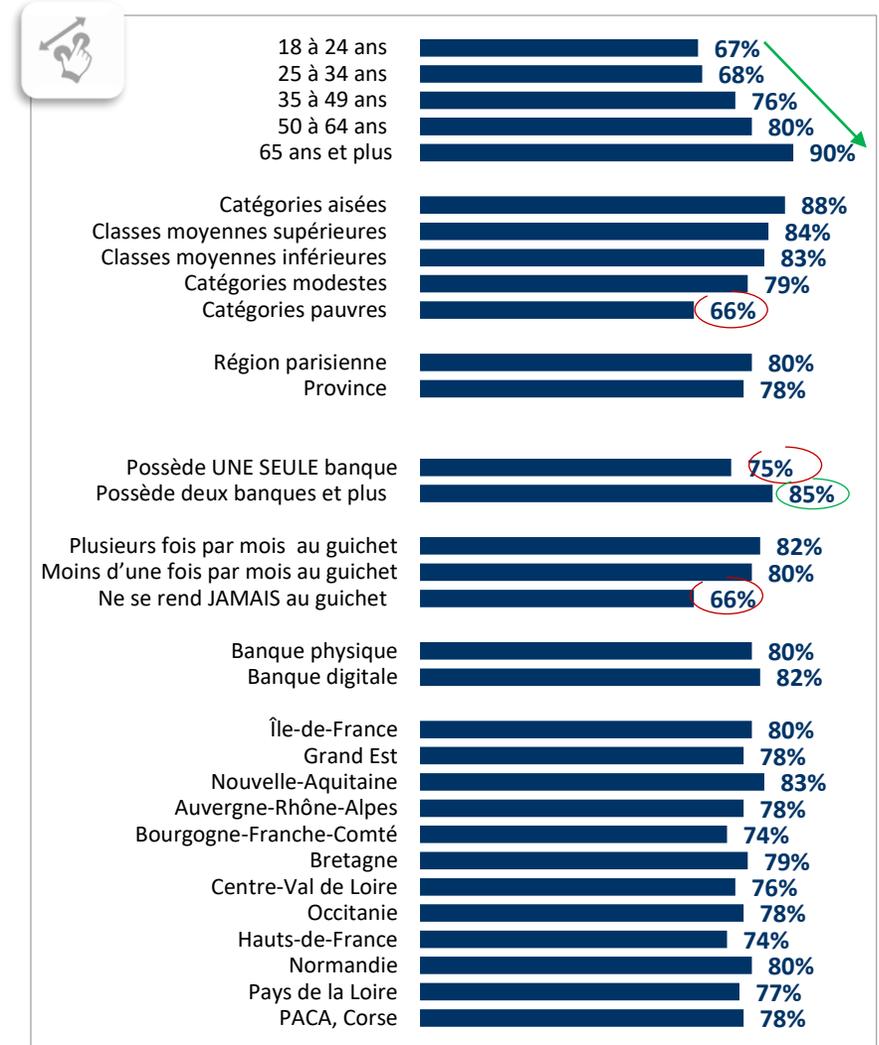
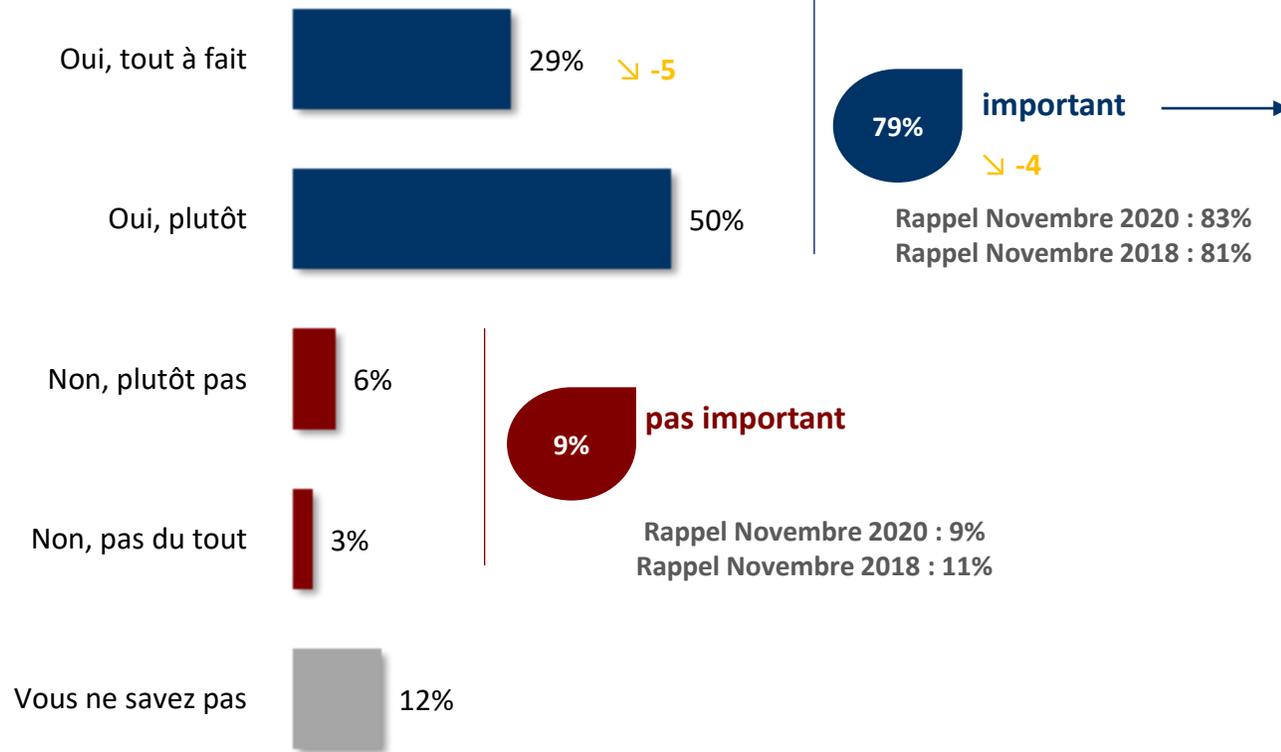


■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout

# La nécessité d'avoir une industrie bancaire puissante pour financer l'économie française est très largement admise, bien qu'en léger tassement cette année

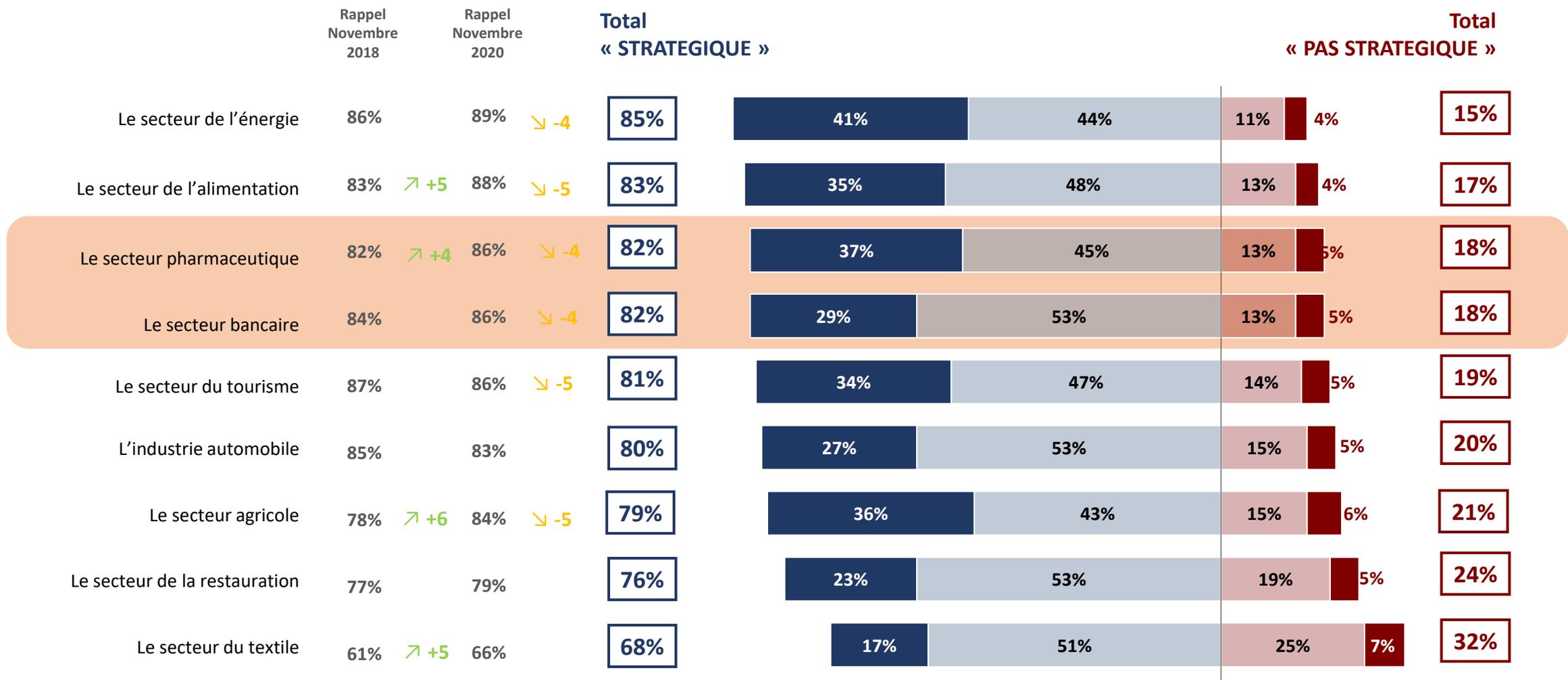
Question : Pour financer l'économie française, vous paraît-il important d'avoir une industrie bancaire nationale puissante ?

Qui sont ces Français qui jugent important le fait d'avoir une industrie bancaire nationale puissante ?



# Le caractère stratégique de chaque secteur est moins perçu par les Français cette année, mais la banque se maintient dans le Top 3

Question : Pour chacun des secteurs suivants diriez-vous qu'il est très, assez, peu ou pas du tout stratégique pour l'économie française ?



■ Très stratégique ■ Assez stratégique ■ Peu stratégique ■ Pas du tout stratégique